veiligheidsregio
Noord- en Oost-Gelderland

BLAD GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING

Nr. 316
22 juni
2016

Officiële uitgave van gemeenschappelijke regeling
Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland.

Verordening klachtenregeling

Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland 2012
Verordening klachtenregeling Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland 2012
Het Algemeen Bestuur van de Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland;
Overwegende dat een bestuursorgaan zorg draagt voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn;
Gelet op de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht, de Wet gemeenschappelijke regelingen, de Gemeentewet en de Wet veiligheidsregio's;
besluit:
vast te stellen de navolgende Verordening klachtenregeling Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland 2012.

Artikel 1. Begripsbepaling

In deze verordening wordt verstaan onder:

a. klacht: een klacht als bedoeld in artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht;
b. aangeklaagde: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
c. veiligheidsregio: de gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland;
d. Algemeen Bestuur: het Algemeen Bestuur van de Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland;
e. Dagelijks Bestuur: het Dagelijks Bestuur van de Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland;
f. klachtcoördinator: degene die is belast met taken zoals omschreven in artikel 2 en 4 t/m 12 van deze verordening;
g. klachtbehandelaar: degene die is belast met taken zoals omschreven in artikel 9 en 10 van deze verordening.

Artikel 2.Klachtcoördinator

1. Het Dagelijks Bestuur stelt een klachtcoördinator aan.
2. De klachtcoördinator ziet erop toe dat de behandeling van klachten conform de bepalingen van de Afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in deze verordening plaatsvindt.

Artikel 3. Fasering

De klachtbehandeling kent drie fasen:

1. Informele bemiddeling: indien iemand zich persoonlijk of telefonisch met een klacht tot de veiligheidregio of een van zijn organisatieonderdelen wendt, wordt getracht de klacht direct, eventueel door middel van een gesprek, op te lossen en de klager tevreden te stellen. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling, wordt deze gewezen op de mogelijkheid om de klacht alsnog schriftelijk in te dienen. Er wordt doorverwezen naar het klachtenformulier op de website van de Veligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland. Desgevraagd wordt het klachtenformulier per post toegezonden.
2. Formele behandeling in eerste instantie: een schriftelijk ingediende klacht wordt door de veiligheidsregio behandeld in overeenstemming met de bepalingen van Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen van deze verordening.
3. Formele behandeling in tweede instantie: Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling in eerste instantie kan hij vervolgens nog een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman.

Artikel 4. Ontvankelijkheid

1. Formele klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend;
2. Een klacht moet worden ondertekend en bevat tenminste:
    a. naam en adres indiener;
    b. dagtekening;
    c. een omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

1. Indien een klacht onvoldoende informatie bevat over de gedraging of niet voldoet aan de in dit artikel gestelde eisen, wordt de klager in de gelegenheid gesteld om de klacht aan te vullen gedurende een termijn van twee weken.
2. De klachtcoördinator neemt de klacht slechts in behandeling indien het een klacht betreft over gedragingen van de veiligheidsregio of over een gedraging van een medewerker die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van de veiligheidsregio. Indien dit niet het geval is, wordt de klacht doorgestuurd naar de bevoegde instantie. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.
3. Klachten van interne medewerkers van de veiligheidsregio die hun klacht kunnen scharen onder de ‘Regeling klachtencommissie ongewenst gedrag CAR/UWO Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland 2007’ zijn van deze regeling uitgesloten.
4. De klachtcoördinator neemt de klacht niet in behandeling indien:
   a. de klacht betrekking heeft op het beleid van de veiligheidsregio;
   b. klager al eerder een klacht bij de veiligheidsregio heeft ingediend over dezelfde gedraging en deze klacht door de veiligheidsregio met toepassing van afdeling 9.1.2 van de Algemene Wet bestuursrecht en van deze verordening is behandeld;
   c. de klacht een gedraging betreft die langer dan een jaar geleden heeft plaats gevonden;
   d. de klacht een gedraging betreft waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden.

1. De klachtcoördinator stelt klager uiterlijk binnen vier weken schriftelijk en gemotiveerd in kennis indien de klacht niet in behandeling wordt genomen.

Artikel 5. Afdoeningstermijnen
1. De klacht wordt binnen tien weken na ontvangst afgehandeld.
1. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken verdaagd worden. In geval van verdaging wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan klager en beklaagde.

Artikel 6. Ontvangstbevestiging
1. De klachtcoördinator bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen twee weken na ontvangst.
2. In het bericht van ontvangst wordt vermeld dat een klachtbehandelaar over de klacht zal adviseren.

Artikel 7. Informeren betrokkenen
1.De klachtcoördinator stuurt beklaagde een afschrift van het klaagschrift en de daarbij behorende stukken.

Artikel 8. Klachtbehandelaar
1. De klachtcoördinator beoordeelt de aard en inhoud van de klacht en zal naar aanleiding daarvan een klachtbehandelaar benaderen voor de formele behandeling van de klacht.
2. De klachtbehandelaar mag niet betrokken zijn geweest bij de beklaagde gedraging. Bij de keuze van de klachtbehandelaar dient de schijn van partijdigheid vermeden te worden.

Artikel 9. Horen
1. De klachtcoördinator initieert een hoorzitting en nodigt daarvoor tenminste de klager en de aangeklaagde uit.
2. Op verzoek van de klager kunnen de klager en de aangeklaagde separaat gehoord worden.
3. De klager kan afzien van het recht om gehoord te worden.
4. De klachtbehandelaar bekleedt tijdens de hoorzitting de rol van voorzitter.
5. De klachtcoördinator bekleedt tijdens de hoorzitting de rol van secretaris en stelt een verslag op.
6. Het verslag wordt ondertekend door de klachtbehandelaar en de klachtcoördinator.
7. Het verslag wordt zo spoedig mogelijk ter kennisneming aan de partijen toegezonden.

Artikel 10. Advies en besluitvorming
1. De klachtbehandelaar doet, indien noodzakelijk, nader inhoudelijk onderzoek naar aanleiding van de hoorzitting.
2. De klachtcoördinator bepaalt volgens de ‘Regeling voorschriften mandatering bevoegdheden van het dagelijks bestuur en de voorzitter Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland’ en de ‘Regeling voorschriften mandatering bevoegdheden Bestuurscommissie Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland’ het bevoegde gremium om over de betreffende klacht te beslissen.
3. De klachtbehandelaar stelt een advies op met bevindingen en aanbevelingen voor het gremium dat bevoegd is om over de betreffende klacht te beslissen;
4. Het bevoegde gremium stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het onderzoek naar de klacht alsmede van de beslissing en de eventueel daarbij behorende consequenties.
5. De kennisgeving van de beslissing wordt tezamen met het verslag van de hoorzitting en de overige stukken naar de klager en de beklaagde gezonden.

6. Indien de beslissing afwijkt van het advies van de klachtbehandelaar wordt de reden van afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving.

Artikel 11. Behandeling formele klacht in tweede instantie

1. In de kennisgeving van de beslissing omtrent de klacht wordt vermeld dat er bij blijvende onvrede binnen een jaar na kennisgeving een verzoekschrift kan worden ingediend bij de Nationale Ombudsman.
2. Er wordt vermeld dat de klacht, voorzien van naam, adres, telefoonnummer, handtekening en datum gestuurd kan worden naar:

Nationale Ombudsman
Antwoordnummer 10870
2501 WB Den Haag.
1.In het geval van inschakeling van de Nationale Ombudsman zal de klachtcoördinator optreden als contactpersoon voor de veiligheidsregio.

Artikel 12. Registratie

1. Het Dagelijks Bestuur draagt zorg voor registratie van de afhandeling van klachten.
2. Het Dagelijks Bestuur draagt zorg voor een jaarlijkse publicatie van het aantal schriftelijk ingediende klachten, de aard van de klachten (geanonimiseerd) en de wijze waarop de klachten zijn afgehandeld.
3. Voorafgaand aan de publicatie wordt de samenvatting ter kennisname aangeboden aan het Algemeen Bestuur.
4. De klachtcoördinator is belast met de registratie als bedoeld in het eerste lid en de voorbereiding van de publicatie als bedoeld in het tweede lid.

Artikel 13. Slotbepalingen

1. Deze verordening wordt aangehaald als: ‘Verordening klachtenregeling Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland 2012’.
2. Na besluitvorming wordt deze verordening binnen de veiligheidsregio bekend gemaakt en gepubliceerd op de website van de Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland.
3. Deze verordening treedt in werking daags na de bekendmaking.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het algemeen bestuur van 26 juni 2013;
De voorzitter,
Drs. J.C.G.M. Berends

De ambtelijk secretaris,
mr. M. Assies